



FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de engagement en el
trabajo (UWES 17) en trabajadores con perfil operativo de la Provincia de Trujillo**

Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología

AUTORA

Br. Karen Esther Muñoz Cruzado

ASESORAS:

Dra. Karla Adriana Azabache Alvarado

Dra. Olga Samanamud Ramírez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Psicometría

TRUJILLO – PERÚ

2017

Yo, Karen Esther Muñoz Cruzado, identificada con DNI N° 70564725, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Propiedades Psicométricas de la Escala UWES de Engagement en el trabajo (UWES 17) en trabajadores con perfil operativo de la Provincia de Trujillo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 70564725

FECHA; 04 de setiembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Karla Azabache Alvarado
(Presidente del jurado)

Dra. Olga Samanamud Ramírez
(Secretaria del jurado)

Lic. Ronald Castillo Blanco
(Tercer miembro del jurado)

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, de quien depende enteramente mi vida, y me fortalece cada vez que la situación se torna adversa.

A mi mamá, quien siempre ha sido mi apoyo y ejemplo de vida, que me motivó a hacer lo que me gusta y a esforzarme y trabajar por alcanzar mis metas personales y profesionales.

A Ditmar, por siempre compartir sus conocimientos, por nunca perder la fe en mí y por haberme ayudado durante estos cinco años y medio de carrera, desde el primer día, hasta hoy.

AGRADECIMIENTO

A mis asesoras, Karla Azabache y Olga Samanamud, por compartir su experiencia y puntos de vista, sin los cuales este trabajo no se hubiese podido moldear y concretar.

A mis amigos y futuros colegas, por todos los momentos vividos durante esta hermosa etapa en la universidad, tanto positivos como negativos, ya que gracias a ello nos hemos fortalecido y luchado por alcanzar el objetivo.

A Fresia Zaldívar, Diego Tarrillo y Wendy Luna, por motivarme a emprender y a vencer el temor y ansiedad.

A la Sucursal Adecco Trujillo, mi actual Centro de formación, por permitirme el acceso a gran parte de nuestros colaboradores destacados en las empresas clientes, y por la confianza y apoyo brindados durante la fase de aplicación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Karen Esther Muñoz Cruzado, con DNI N° 70564725, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología; declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo,

Trujillo, Setiembre de 2017

Karen Esther Muñoz Cruzado
DNI 70564715

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Psicología de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada: “Propiedades Psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES 17) en trabajadores con perfil operativo de la Provincia de Trujillo”, a fin de cumplir con los requisitos de aprobación y obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología.

Trujillo, Setiembre de 2017

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Objetivos.....	30
II. MÉTODO.....	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	39
2.6. Aspectos éticos.....	40
III. RESULTADOS.....	41
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	52
VI. RECOMENDACIONES	53
VII. REFERENCIAS.....	54
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Índices de ajuste del UWES 17	41
Tabla 2. Cargas factoriales estandarizadas	44
Tabla 3. Índices de validez de criterio: Correlación de Spearman entre Engagement y Burnout en trabajadores con perfil operativo de la Provincia de Trujillo	45
Tabla 4. Índices de Confiabilidad del UWES-17	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de senderos del Modelo Teórico del UWES 17.....	42
Figura 2. Diagrama de senderos del Modelo Reespecificado del UWES 17	43

RESUMEN

La presente investigación corresponde a una adaptación psicométrica de la Escala UTRECHT de Engagement en el trabajo (UWES 17), específicamente para puestos operarios, que en base a las evidencias cuantitativas y cualitativas, son quienes mantienen un mayor nivel de rotación en comparación con otros puestos con mandos más elevados. El propósito de esta investigación es corroborar la viabilidad del instrumento en esta población en específico, a fin de implementar nuevas estrategias viables de Dirección del Talento Humano, que apunten a reducir este creciente problema. En base al análisis del instrumento en una muestra total de 864 trabajadores pertenecientes a este sector en específico, se encontró que las evidencias de validez basadas en el contenido demuestran que el instrumento en su totalidad es válido en función a la corrección lingüística realizada. Asimismo, en las evidencias de validez basadas en la estructura interna, los 17 ítems de la escala presentaron cargos factoriales superiores al .30, y se agruparon en tres factores similares a la Escala original. Finalmente, en cuanto a los índices de confiabilidad, las tres subescalas presentaron un nivel Aceptable; demostrando así que el Modelo de tres factores es el más adecuado en cuanto a estructura, y presentan índices de ajuste satisfactorios en la población evaluada.

Palabras clave: UWES 17, engagement, análisis factorial

ABSTRACT

This investigation is a psychometric adaptation about UTRETCH Work Engagement Scale (UWES 17), specifically for operative positions based on quantitative and qualitative evidence are the ones that keep a higher level of rotation instead of another level of positions. The objective of this investigation is try to propose an instrument with specific ratings, that let the implementation of viable strategies on Human Sources Direction, that try to reduce this big problem. Based on the analysis of the Scale in 864 workers from this sector, it was found that the evidences of validity based on content show that the total instrument is valid focused on the linguistic correction performed. Likewise, on validity evidence based on internal structure, the 17 items of the scale presented factorial charges higher than .30, and were grouped into three factors, similar to the original Scale. Finally, regarding the reliability indexes, the three subscales presented an Acceptable level; Demonstrating that the three factors model is the most adequate in structure and has satisfactory indices of fit in the evaluated population.

Key Words: UWES 17, engagement, factorial analysis

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Las organizaciones actuales ya no son vistas desde la tradicional óptica burocrática, en la cual se le daba demasiada importancia a la racionalidad y formalidad, estableciendo jerarquías bastante marcadas y diferenciadas (Contreras, Barbosa & Castro, 2012). Esta impersonal relación entre el empleado y el empleador separa cada vez más el contacto, por lo que se genera una previsibilidad sumamente estructurada en cuanto al funcionamiento de la empresa. Tal visión ha cambiado, y la teoría de la administración que mejor explica la dinámica organizacional de hoy, conceptualiza a la organización como un sistema, ya que mantiene o debe mantener una visión holística e integradora, dando mayor importancia a las relaciones, ofreciendo un ambiente adecuado basado en una comunicación fluida y productiva (Arnold & Osorio, 1998).

Es por ello que hoy en día se percibe al negocio no solamente como un proceso de obtención de valores, sino también de satisfacción del cliente tanto externo como interno, por lo cual cada colaborador es importante para que la organización funcione y así se puedan generar las ganancias esperadas (Chiavenato, 2011). García (2013) opina que las personas, miembros de la organización, son quienes representan la mayor ventaja competitiva, ya que brindan su experiencia, conocimientos, competencias, valores y actitudes con el fin de crecer personal y profesionalmente. Por lo tanto, si un colaborador se retira, traerá fuertes repercusiones económicas y temporales, ya que al momento de buscar a otra persona que pueda cubrir ese puesto vacante se generan pérdidas y retrasos debido a la reducción y/o demora en la producción de bienes o servicios.

Entonces, la constante rotación, entendida como el intercambio de personal entre la organización y su ambiente, es decir, la cantidad de personas que ingresan y salen de la organización (Chiavenato, 2011), representa un problema que es necesario reducir, y en el mejor de los casos, eliminar.

Respecto a la rotación, Aguilar (2015) menciona lo siguiente:

[...] En algunas empresas [...], la rotación de personal ha impedido el uso eficiente de los recursos y por lo tanto tener la productividad que tienen las otras empresas del mismo sector, lo que no ha permitido un sano crecimiento y consolidación de la organización (p. 16).

Con respecto a los indicadores de rotación a nivel mundial, Hay Group (2013) realizó una investigación sobre esta problemática basándose en la opinión de más de 5,5 millones de empleados en el mundo. Obtuvo como resultados que el incremento más pronunciado de la tasa global de rotación de empleados fue en 2014, siendo la media de rotación entre el periodo 2013 - 2018 de un 23%, y en cuanto a Sudamérica, la media de rotación sería de 25%. Esto significa, que aproximadamente, habría una salida y entrada del 25% de empleados en cada organización.

A nivel nacional, siguiendo los datos oficiales del Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo (2017), se observan algunos detalles referentes al nivel de rotación mensual en los últimos diez años en empresas que cuenten con más de 50 trabajadores, pertenecientes a diversos sectores según su rama de actividad: Durante el periodo de Enero 2016 a Febrero 2017, estos índices van desde 3,79 y 1,61; a diferencia de años anteriores, por ejemplo 2006, donde las tasas variaban entre 3,59 y 2,33.

Al comparar ambos índices se hacen evidentes dos situaciones: primero, que en la actualidad existe una mayor variabilidad entre las tasas de rotación, lo cual puede ser un indicador de inestabilidad laboral, donde en algunos meses puede haber muchas más entradas y salidas de personal que en otros. Segundo, se puede apreciar que en los resultados de 2016 la tasa de rotación más elevada (3,79) es mayor que la de 2006 (3,59).

Tras una entrevista con la Ps. Zaldívar, Consultora de Selección de la Sucursal Trujillo de Adecco Perú (comunicación directa, 1 de setiembre de 2016), manifestó que por lo general, en cuestión a los puestos operarios tales como personal de

limpieza, de estiba u operadores de producción, es en donde se observa una mayor cantidad de requerimientos mensuales, lo cual da un indicador del nivel de rotación existente. Esto se sustenta con lo expresado por la Ps. Castañeda, ex Jefe de Selección de la Consultora en Recursos Humanos T-soluciona (comunicación directa, 13 de setiembre de 2016), quien manifestó, de modo similar, que en el caso de los abastecedores de grifo y del sector construcción, representa el mayor número de requerimientos a nivel mensual, a comparación de otros puestos de trabajo con un mando más elevado (puestos asistenciales, de coordinación y gerenciales).

Considerando entonces que se observa una mayor rotación en las posiciones operarias, muchas de los cuales forman parte del órgano de línea en el organigrama, y que según Louffat (2007) son quienes realizan las operaciones propias de la organización, aquellas que le otorgan la razón de ser y generan las ganancias respectivas; si uno de ellos se ausenta, se generarían desbalances en la producción y por tanto pérdidas de dinero y tiempo.

Chiavenato (2011) habla respecto a los niveles operacionales dentro del organigrama y señala a los operarios como el nivel más bajo, en el cual se realizan las tareas y operaciones básicas y cotidianas de la empresa, donde están involucradas la manipulación de máquinas, equipos, instalaciones o puestos de atención al cliente, lo cual representa la implementación de productos o servicios de acuerdo al giro de la empresa.

Desde su perspectiva, el psicólogo organizacional, quien tiene como objeto de estudio principal a la conducta humana en el contexto laboral, debe encontrarse en la capacidad de predecir, hasta cierto punto, los comportamientos o conductas que involucran la rotación. Es por ello que surge la necesidad de realizar una medición respecto al problema de los elevados índices de rotación en operarios a través del uso de algún instrumento relacionado a un constructo que pueda determinar o explicar tales índices en esta población en específico.

Si bien es cierto que la rotación proviene de distintas causas o factores tanto internos como externos, uno de los principales hace referencia a las actitudes del colaborador, comprendidas como sentimientos y creencias que influyen en la manera cómo los empleados perciben su ambiente laboral, independientemente de las condiciones. Parece ser, por tanto, que existe cierta predisposición positiva o negativa en las personas con respecto a su satisfacción en el trabajo (Davis & Newstrom, 2002).

Un concepto que involucra tanto los sentimientos y las creencias, es decir, emociones y percepciones, y que ha cobrado importancia en la última década debido al surgimiento de nuevas tendencias en la gestión del talento humano, es el Engagement (Salanova & Schaufeli, 2009); el cual se define como un estado mental positivo que presenta una dimensión afectiva y una cognitiva, y que está estrechamente relacionado al contexto de trabajo, involucrando vigor, dedicación y absorción (Schaufeli, Salanova, Gonzáles-Roma & Bakker, 2001). El engagement en ocasiones es catalogado como un “estado”, ya que podría ser momentáneo a raíz de la presencia o ausencia de recursos laborales; no obstante, podría tender a mantenerse en el tiempo y a no fijarse en un objeto o situación en particular gracias a que no solo comprende a tales recursos, sino que también implica a los recursos personales de cada colaborador.

Para la medida del Engagement, Cárdenas y Jaik (2014) crearon el Inventario de Medición del Engagement en el Trabajo (IMET), que involucró la participación de 12 310 docentes de la ciudad de Durango, México. Consta de 44 ítems de planteamiento cerrado, redactados como afirmaciones y con siete opciones de respuesta. En cuanto a las propiedades psicométricas de la misma, eran aceptables en la población en la cual se trabajó.

Aunque la prueba mencionada anteriormente es reciente, el instrumento más utilizado para medir la variable es la Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES-17), debido a que posee un corto número de preguntas (17), su aplicación es sencilla y tiene poco más de una década de creación (Schaufeli & Bakker, 2003). La escala original es de procedencia holandesa y cuenta con una traducción al

español, y a nivel local se han realizado algunas adaptaciones del instrumento que están dirigidas para la población de una empresa específica en un distrito específico (Prieto, 2016; Cárdenas, 2016); no obstante, no se han obtenido resultados más generalizados que puedan aplicarse a nivel provincial, y posteriormente, regional; Se observa, entonces, la ausencia de un instrumento validado que permita servir como predictor del nivel de engagement, rescatando los recursos personales, de una persona con perfil operario.

1.2 Trabajos previos

Prieto (2016) examinó las propiedades psicométricas de la Escala UWES-17 en colaboradores de empresas agroindustriales en el Distrito de Moche, La Libertad; tomó una muestra de 351 colaboradores entre hombres y mujeres de grupos ocupacionales tanto administrativos como operarios. Para ello se analizó el índice de homogeneidad de los ítems según el método ítem-test, obteniéndose que estos índices oscilaban entre el .41 y el .65; de igual manera, las correlaciones inter escalas varían entre el .680 y el .767. Respecto a la validez del constructo, se empleó la técnica de análisis factorial exploratorio por Componentes principales, resultando de ello tres factores, los cuales son equivalentes a los originales, puesto que los ítems correspondientes para cada una de las subescalas de la escala original estaban distribuidos de igual forma en estos tres nuevos factores. Para corroborar los resultados anteriores se empleó el análisis factorial confirmatorio, de lo que se deriva un índice de bondad de ajuste de .843 y un error muestral de .48. Por otro lado, en cuanto a la confiabilidad por consistencia interna en sus dimensiones y en la escala total, en lo que respecta a las subescalas varía entre .71 y .75, y para la escala general es equivalente a .89. Finalmente, se construyeron normas percentilares para la corrección de la escala en este contexto en específico.

Cárdenas (2016) evaluó las propiedades psicométricas de la escala UWES-17 en una muestra de 317 colaboradores de empresas manufactureras del distrito de Moche, La Libertad. Su investigación consistió en analizar el índice de homogeneidad de los ítems según el método ítem-test, de lo cual resultó que la puntuación iba entre .40 y .71., y las correlaciones inter escalas variaban entre el .658 y el .795. Para efectuar la validez de constructo, se usó el análisis factorial exploratorio por sus Componentes principales, resultando 3 factores, cuyos ítems son similares a los de las subescalas originales. Respecto al análisis factorial confirmatorio, deriva un índice de bondad de ajuste de .864 y el error muestral .41. Por otro lado, en cuanto a la confiabilidad por consistencia interna (alfa de Cronbach), en las subescalas varía entre .70 y .80, y para la escala general es equivalente a .89. Finalmente, se construyeron normas percentilares para este contexto en específico.

Flores, Fernández, Juárez, Merino y Guimet (2015) realizaron su investigación teniendo como objetivo verificar la validez del instrumento en una muestra de docentes en Lima, Perú. Para tales fines tomaron una muestra representativa de 145 docentes de primaria y secundaria de ocho colegios públicos, quienes pertenecían a un nivel socioeconómico medio-bajo, y eran tanto nombrados como contratados. Se empleó la Escala UWES, pero en sus versiones de 15 y 9 ítems, donde cada factor está compuesto por 5 o 3 ítems, respectivamente. Para obtener las propiedades psicométricas de la Escala se empleó el análisis factorial confirmatorio. Respecto a la UWES-15, se analizaron 5 propuestas: De un factor, de tres factores ortogonales, de tres factores relacionados, de tres factores relacionados y ajustados, y de dos factores relacionados, donde sus índices de bondad de ajuste fluctuaban entre el .82 y .97, destacándose como el modelo de mejor ajuste el de tres factores relacionados y ajustados. En cuanto a la UWES-9, se compararon los modelos de un factor, de tres factores ortogonales, de tres factores relacionados y de dos factores relacionados; denotando una variación en cuanto al índice de bondad de ajuste entre 1 y .81, destacando el modelo de Tres factores relacionados. Por tanto, ambos resultados indicaron no estar distantes de la escala original de 17 ítems en cuanto a número de factores o subescalas se

refiere. Se determinó, de igual manera, la confiabilidad a través del Coeficiente Alfa, evidenciando valores mayores a .61 y menores a .82.

Oramas, Marrero, Cepero, Del Castillo y Vergara (2014) realizaron una investigación psicométrica sobre el mismo instrumento en una muestra total de 400 trabajadores en Cuba, los cuales eran de diversas profesiones y sectores. Este trabajo tuvo como principal objetivo el revisar la confiabilidad y validez factorial del UWES 17, además de describir la presencia del constructo Engagement en sus tres dimensiones. Tras la aplicación de un análisis factorial exploratorio, el número de factores válidos resultantes fue tres, al igual que la escala original, aunque la distribución de los ítems tuvo algunas variaciones: Para el Factor I corresponden los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 10 y 11; para el Factor II, los ítems 6, 14 y 16; y para el Factor III, los ítems 9, 12, 13, 15 y 17. Respecto a la consistencia interna, esta se determinó por alfa de Cronbach, obteniendo como resultado para la Escala General, .90; y para las subescalas Vigor, Dedicación y Absorción, .80, .81 y .75, respectivamente.

Rodríguez, Martínez y Sánchez (2014) analizaron las propiedades psicométricas de la Escala UWES-17 en un total de 2796 colaboradores en Puerto Rico, determinándose que esta muestra no seguía una distribución normal. Se evaluó la estructura factorial de la escala mediante la aplicación del análisis factorial exploratorio por máxima verosimilitud, mostrando que el modelo de tres factores es el que más se ajusta a la población estudiada, confirmando la presencia de las tres dimensiones que conforman el constructo Engagement (Vigor, Dedicación y Absorción). Asimismo se aplicó un análisis factorial confirmatorio, en el cual se compararon los índices de bondad de ajuste de dos modelos. El primero corresponde a un modelo de un solo factor, y el segundo al modelo de la escala original de tres factores. Se obtuvo entonces, que en el modelo de un factor, de los tres índices de bondad aplicados, dos de ellos tenían una puntuación superior a .90 y el restante equivalía a .87; y en el modelo de tres factores, los tres índices de bondad dieron como resultado una puntuación mayor a .90, por lo que concluyeron que el modelo original de tres factores era más adecuado para la población

evaluada. Finalmente, con respecto a la confiabilidad, los equivalentes al Alfa de Cronbach fluctuaron entre 0.8 y 0.92

Müller, Pérez y Ramírez (2013) reorganizaron la estructura factorial y evaluaron la consistencia interna de la escala UWES-17 en personal sanitario del país de Chile, tomando una muestra de 165 trabajadores de un Centro de Salud Familiar de Concepción. Se realizó el análisis factorial exploratorio por extracción del Análisis del Eje Principal, donde se consideró un modelo de dos factores. En este análisis resultó que los ítems 5 (“Estoy entusiasmado con mi trabajo”) y 8 (“Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar”) presentaron cargas factoriales sobre el 0.30 permitido para los dos factores resultantes, por lo cual no sabían en qué factor debía ser colocado finalmente. Se decidió asignar a dichos ítems donde la carga factorial era mayor, por lo cual, resultó un primer factor (“Involucramiento con el trabajo”) que comprendía los ítems 2, 5, 7, 8 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17; y un segundo factor (“Entusiasmo por el trabajo”) que comprende los ítems 1, 3, 4, 6. En cuanto a la confiabilidad de las escalas, para determinar la consistencia interna se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, siendo .87 para el factor Involucramiento y .59 para el factor Entusiasmo. La escala general, por su parte, presentó una confiabilidad de .87

Spontón, Medrano, Maffei, Spontón y Castellano (2012) realizaron una investigación donde validaron el instrumento en población de trabajadores de Córdoba, aplicado en una muestra total de 674 trabajadores seleccionados por un muestreo no probabilístico accidental, donde el 55% fueron varones y el restante 45%, mujeres; con edades de 19 a 67 años. Se empleó la versión en español del UWES 17 y con los resultados obtenidos se efectuó un análisis factorial exploratorio con el método de Componentes Principales, obteniendo como resultado la adaptación de la escala con la supresión del ítem 3 (“El tiempo vuela cuando estoy trabajando”). Por otro lado, resultaron viables dos factores (“Recursos del trabajo” y “Recursos del Trabajador”), uno menos que la escala original. De igual modo, se empleó un análisis factorial confirmatorio, donde se compararon el modelo original de tres factores, el modelo resultante de AFE de dos factores y un modelo de un factor; mostrándose un índice de bondad de ajuste de .89, .90 y .88,

respectivamente. Se realizó, por otro lado, la evaluación de la consistencia interna por alfa de Cronbach, resultando .90 en la escala original de tres factores, y .89 en la escala de dos factores.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Definición

El término inglés Engagement no tiene una traducción literal al español, puesto que no se ha encontrado alguno que involucre la concepción en su totalidad sin caer en errores, simplezas o minimizaciones (Salanova & Schaufeli, 2009).

El concepto principalmente se emplea en el contexto organizacional y se define como un estado afectivo cognitivo que corresponde a la suma de Vigor, Dedicación y Absorción; que no se encuentran centrados en una única experiencia laboral o en un contexto en específico (Schaufeli et al, 2001). Por tanto, involucra los sentimientos que el colaborador pueda tener sobre su puesto de trabajo en general, así como las percepciones derivadas tanto de sus experiencias laborales actuales como anteriores; ambos consecuencia de la suma de las características del contexto de trabajo del colaborador y sus cualidades o atributos personales.

Según Rodríguez-Muñoz y Bakker (2013), inicialmente, el Engagement se derivó del estudio del Síndrome de Burnout, describiéndose a aquellos trabajadores engaged como personas con niveles de energía altos, participativos y eficaces, contrario a personal con Burnout; por tanto, se consideraba que si un trabajador no padecía de Burnout, necesariamente se encontraba engaged, o viceversa.

Kahn (1990) con su Teoría del rol, fue uno de los primeros en otorgar una estructura teórica al término, y lo concibe como el acoplamiento de los colaboradores a sus funciones laborales, que durante su jornada laboral pueden expresarse física, cognitiva y emocionalmente sin impedimentos.

El mismo autor plantea la antítesis del Engagement, denominándolo Desengagement. Esta propuesta generó el punto de partida para separar al Engagement del Síndrome de Burnout y plantearlo como un concepto con identidad propia que también involucre su propia medición, lo cual vendría a desarrollarse años más tarde.

1.3.2 Bases teóricas

1.3.2.1 Psicología positiva

Desde sus inicios, el estudio de la Psicología se ha centrado en un punto de vista patológico, teniendo como fin principal el curar la enfermedad. Este enfoque centrado en el trastorno se orienta a identificar las debilidades o falencias del ser humano, concibiéndolo como una víctima con tendencia a desarrollar algún tipo de patología dependiendo de las circunstancias en las que se encuentre (González-Zúñiga, 2004; Hervás, 2009); lo cual, contribuye con el desarrollo de una cultura orientada a la victimología (González-Zúñiga, 2004).

El término Psicología Positiva fue registrado inicialmente por Maslow en 1954 (Salanova & Schaufeli, 2009), tornándose en una teoría concreta a raíz de los estudios de Martin Seligman en 1998, quien señaló que el objeto de estudio de este enfoque son las emociones positivas, rasgos positivos y organizaciones positivas (Hervás, 2009).

Por su parte, Salanova y Schaufeli (2004) mencionan que el enfoque consta de tres aspectos importantes: una crítica al modelo de salud actual centrado en el trastorno, un acercamiento a la búsqueda de bienestar y la creencia de que los resultados de tal acercamiento reducirían los problemas psicosociales.

La Psicología Positiva, por tanto, tendría un carácter aplicativo y práctico, puesto que su esencia viene a ser la anticipación a la enfermedad, lo cual impulsa la

creación de estrategias, herramientas, procesos o programas que permitan la promoción y prevención de la salud.

Por otro lado, considera que cuando el trabajador debe enfrentarse a situaciones demandantes, estresantes o frustrantes; es o puede llegar a ser fuerte, con participación activa y con capacidad de obtener un aprendizaje y superar sus limitaciones; a diferencia del punto de vista tradicional orientado al trastorno, donde se considera al hombre como un ser débil y poco participativo en la solución de sus problemas, que se encuentra a la espera del rescate de su terapeuta. (Vera, Carbelo y Vecina, 2006; Gonzáles-Zúñiga, 2004).

En base a lo mencionado, el Engagement se encuentra fundamentado en la Psicología positiva ya que se rescatan los recursos personales o fortalezas del individuo, de modo que lo orienta hacia el bienestar y la salud mental.

Es necesario tener en cuenta que muchas veces se mantiene la idea de que la Psicología Positiva niega o desplaza los aspectos negativos del hombre; no obstante, este enfoque sí toma en cuenta tales aspectos, y lo que intenta es recuperar la esperanza en los recursos personales y fortalezas, que a lo largo del tiempo han sido desestimados por parte de la mayoría de enfoques centrados en el trastorno (Hervás, 2009). De igual modo, esta perspectiva nace no para suplantar o confrontar a la psicología tradicional, sino para complementarla y ser reconocida como un paradigma también viable (Salanova & Schaufeli, 2009).

1.3.2.2 La teoría de las demandas y recursos laborales

El modelo o teoría de demandas y recursos laborales surge a raíz de una interrogante que constantemente se realizaban los investigadores en el campo laboral: ¿por qué mientras algunos trabajadores se aburren, otros se muestran tan concentrados y entusiasmados en el mismo ambiente de trabajo? Para dar respuesta a este cuestionamiento, se tomaron principios de la teoría del diseño del

trabajo y de la teoría del estrés laboral, que como modelos separados, cada uno ignora la importancia del otro (Bakker & Demerouti, 2013).

Esta teoría toma en cuenta tanto los aspectos positivos como los aspectos negativos del trabajo, es decir, los indicadores de bienestar y de malestar del trabajador, los cuales son considerados simultáneamente debido a su relación inversa; siendo bastante útil para realizar acciones que incrementen tal bienestar y reduzcan el malestar (Salanova & Schaufeli, 2009). De acuerdo con Bakker y Demerouti (2013), la Teoría de las demandas y recursos laborales es flexible en función del contexto, por lo que es posible adaptarla a diferentes entornos laborales y trabajadores.

Con respecto a los dos componentes mencionados, Bakker y Demerouti (2007) refieren que las demandas laborales son todos aquellos requerimientos físicos, psicológicos, sociales y organizacionales que exigen ciertas capacidades o esfuerzo físico y psicológico, tanto a nivel emocional como cognitivo; que traen ciertos costes o consecuencias. Ahora, las demandas laborales no son negativas necesariamente, sino que podrían convertirse en estresores cuando el esfuerzo que implica es demasiado alto y no compensado o equilibrado. Estas demandas pueden darse a nivel cuantitativo, mental socio-emocional, físico, organizacional o en la relación trabajo-familia (Salanova & Schaufeli, 2009).

En cuanto a los recursos laborales, estos se refieren los aspectos también de índole físico, psicológico, social y organizacional, pero que a diferencia de las demandas, son útiles para alcanzar las metas laborales, reducen a las demandas laborales y al coste o consecuencia de estas, y ayuda con el crecimiento personal, desarrollo laboral y aprendizaje del trabajador (Bakker & Demerouti, 2007). Así como las demandas, los recursos laborales se presentan en los planos físico, social, de tarea, organizacional o en la relación trabajo-familia (Salanova & Schaufeli, 2009).

Por otro lado, si bien es cierto que los recursos laborales son muy importantes para lidiar con las demandas laborales, no son los únicos elementos de utilidad para el colaborador: se encuentran también a los recursos personales. Estos recursos,

corresponden a todas las características personales e individuales del trabajador que van a incrementar su capacidad para sentirse engaged.

Bakker y Demerouti (2007) sugieren en la parte final de su artículo, un estudio más exhaustivo del papel de los recursos personales en el engagement. Ambos autores, ya en el año 2013, lo incluyen dentro del modelo y comentan que los recursos personales mantienen una relación recíproca con los recursos laborales, por lo cual, los recursos laborales pueden llegar a predecir a los recursos personales y al engagement, y por otro parte, los recursos personales pueden llegar a predecir los recursos laborales y el engagement; ya que se ha demostrado que a mayor motivación tiene la persona, mejor percepción tiene de su entorno, y por tanto, va a tener la capacidad de observar mayores recursos laborales. Los principales recursos laborales serían la autoeficacia, autoestima basada en la organización, resiliencia y optimismo (Bakker & Demerouti, 2007; Salanova y Schaufeli, 2009; Bakker & Demerouti, 2013).

Cuando ambos componentes, las demandas y recursos laborales y personales, interactúan, se producen dos procesos dentro de la organización: el proceso motivacional y el proceso de deterioro de la salud.

Bakker y Demerouti (2013), explica que las interacciones entre ambos componente se dan de la siguiente forma: Para el proceso motivacional, a mayores recursos (laborales y personales), habrá mayor posibilidad de aumentar el Engagement y por ende el rendimiento laboral; incluso si es que las demandas laborales también son elevadas. Por otro lado, para el proceso de deterioro de la salud, a mayor demanda laboral, existirá mayor agotamiento, por lo tanto el rendimiento se reduce; siempre que exista un bajo nivel de recursos (laborales y personales).

Finalmente, es necesario resaltar que para explicar diversos fenómenos en el ambiente de trabajo se ha utilizado el Modelo de Demandas y Recursos laborales, y debido a la amplitud y variedad de estas investigaciones, el modelo ha evolucionado y se ha convertido en una teoría (Bakker & Demerouti, 2013), razón por la cual se lo denomina así en este estudio.

1.3.3 Componentes

Tal como se mencionó anteriormente, el Engagement es un estado afectivo-cognitivo, por lo cual mantiene esas dos dimensiones. Por otro lado, está compuesto por tres indicadores: Vigor, Dedicación y Absorción (Salanova & Schaufeli, 2009), los cuales se describen a continuación.

El Vigor corresponde a los niveles elevados de energía y resistencia física y mental, así como a la capacidad de funcionar adecuadamente durante la jornada laboral, que conllevan a mantener un deseo de esforzarse y presentar un trabajo de calidad, incluso si es que surgen problemas o dificultades en el camino que imposibiliten o retrasen el trabajo.

La Dedicación significa el alto grado de implicancia e involucramiento con el puesto de trabajo, donde se experimenta una sensación de pertenencia, significado y entusiasmo por el trabajo.

Finalmente, la Absorción es cuando el trabajador disfruta y se concentra en sus labores de forma tal que no se percata del paso del tiempo, y le es difícil poder desvincularse de lo que está haciendo para finalizar su jornada laboral.

1.3.4 Causas del Engagement

La investigación demuestra que el Engagement puede ser causado tanto por los recursos laborales que puede ofrecer el puesto de trabajo y la organización, así como por recursos personales (Salanova & Schaufeli, 2004). Debido al enfoque que se empleará en esta investigación, el tomar al engagement como una cualidad predictiva de la estabilidad laboral durante la selección de personal, se tendrán en cuenta principalmente a los recursos personales.

Uno de estos recursos corresponde a la Autoeficacia, que viene a ser las creencias específicas y dirigidas a un área en particular de la vida del individuo, que se tienen sobre las propias capacidades que permiten elaborar y ejecutar planes o acciones

cuya razón de ser es la consecución de determinados objetivos orientados a alcanzar ciertos resultados (Salanova & Schaufeli, 2009).

Asimismo, Sonnentag (2003), señala que otra de las causas es la capacidad de recuperarse durante su tiempo libre, de los esfuerzos realizados en la jornada laboral del día anterior, así como de la tensión que se pudo haber experimentado; por lo que aquellos que tienen esta tendencia pueden tomar iniciativa y establecer nuevas metas de trabajo para el día laboral que inician.

Rodríguez-Muñoz y Bakker (2013) hacen mención de otros recursos que se relacionan directamente con el engagement y ejercen una influencia sobre él, tales como optimismo, personalidad resistente, personalidad proactiva, extraversión, sociabilidad, autocontrol y estabilidad emocional.

1.3.5 Consecuencias del Engagement

El Engagement tiene una influencia directa sobre las actitudes que el colaborador tiene en su trabajo, por tanto, las consecuencias de que un colaborador pueda tener o no engagement, se van a ver reflejadas en su desempeño, nivel de compromiso, intención de abandono, etc. (Salanova & Schaufeli, 2004).

Las consecuencias del Engagement en los trabajadores se ven reflejadas directamente sobre elementos tales como la satisfacción en el trabajo, la lealtad hacia la organización, la proactividad, iniciativa personal y niveles altos de motivación para asumir nuevos retos laborales. (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiro & Grau, 2000). Por tanto, si un trabajador presenta estas características, entendidas como el valor agregado a su trabajo, puede ser un indicador de que se encuentra engaged.

Schaufeli, Taris y Van Rhenen (2007), hallaron que aquellos trabajadores engaged tienen tendencia a aumentar su salud, lo que se traduce en niveles bajos de depresión o tensión nerviosa, además de menores quejas psicosomáticas.

Por otro lado, y como un dato adicional, cuando Bakker, Demerouti y Schaufeli (2003) realizaron estudios sobre parejas, encontraron que el Engagement tiene cierta naturaleza contagiosa, es decir, que probablemente existe un proceso de contagio emocional entre los cónyuges; por lo cual, si el sujeto tiene tendencias y características personales que motivan el engagement, es posible que su pareja también las desarrolle.

A modo de resumen, se observa que estas consecuencias no solamente funcionan a nivel laboral sino también a nivel personal, por lo cual, se puede hablar también sobre la mejoría en la calidad de vida de los sujetos.

1.3.6 Aplicación en la selección y evaluación de personal

Salanova y Schaufeli (2004) indican que antes del ingreso del colaborador a la empresa no es tan adecuado evaluar el Engagement en el postulante debido a que aún no pertenece a la organización y por tanto no tendría una referencia para su autoevaluación. Por otro lado, indican que sí es un momento propicio para obtener información con respecto a las actitudes del postulante con respecto al trabajo en general, es decir, su percepción y sentimientos en base al significado del trabajo y las expectativas que pueda tener. No obstante, mencionan también que es importante realizar mayores investigaciones sobre el papel de los recursos personales en el proceso de Engagement.

Desde este punto de vista, se abre la posibilidad de medir el constructo durante el proceso de selección en base a las experiencias laborales anteriores, con lo cual se rescatarían los recursos personales del candidato, que sumado a los recursos laborales que se presentarían una vez que ingrese a trabajar a la nueva organización, podrían predisponerlo a continuar desarrollando su Engagement.

1.3.7 Relación con el Síndrome de Burnout

A inicios del siglo XX, el constructo Engagement estaba empezando a ser construido y teorizado. En ese entonces se lo relacionaba estrechamente con el Síndrome de Burnout, manifestando que era su opuesto directo (Schaufeli, et al., 2001; Salanova et al. 2000; Schaufeli & Bakker, 2003). Por tanto, si es que una persona no tenía Burnout, era porque se encontraba engaged en su trabajo y viceversa.

Conforme fueron avanzando las investigaciones, muchos autores empezaron a señalar que el Engagement debe ser concebido como un constructo aparte, con un instrumento de medición personalizado y con una “personalidad definida”, en lugar de ser concebido como la contraparte del Burnout; ya que una persona que no tiene el síndrome, no necesariamente se encuentra engaged (Schaufeli, et al., 2008; Salanova, et al., 2000; Salanova & Schaufeli, 2009; Demerouti, Mostert & Bakker, 2010).

Un estudio que realizaron Demerouti, Bakker, De Jonge, Janssen y Schaufeli (2001), tuvo como objetivo identificar indicadores de aprendizaje activo y motivación basados en el Engagement y el Burnout; tomando a ambos constructos con sus tres correspondientes dimensiones. Encontraron los siguientes resultados: cuando los trabajadores presentan cinismo y no se sienten eficaces profesionalmente, necesariamente ambos, no se encontrarán en condiciones para mantener un aprendizaje activo. En contraparte, el Engagement con sus tres componentes sí fue incluido como una fuente de aprendizaje activo.

Por su parte, Salanova et al., (2000) investigaron las relaciones entre Burnout y Engagement, obteniendo como resultados que si se realiza un análisis factorial uniendo las seis dimensiones que miden ambos constructos, resultan divididos en dos factores: uno de ellos, correspondientes al 48% de varianza, podría ser llamado dimensión positiva de bienestar debido a que incluye las tres subescalas del Engagement y la escala positiva del Burnout, la eficacia profesional. El otro factor, llamado Corazón del Burnout, que mide un 26% de varianza, contenía a las escalas

de Cinismo y Agotamiento. Por lo tanto, si se separan nuevamente los constructos, podría decirse que las tres escalas del Engagement se relacionarían negativamente con dos de las escalas del Burnout y positivamente con una de ellas.

Por otro lado Schaufeli et al. (2008) encontraron que con respecto a las escalas de Agotamiento (Burnout) y Vigor (Engagement) y las escalas de Cinismo (Burnout) y Dedicación (Engagement), ambos pares estaban relacionados entre sí, pudiendo denominar a cada agrupación como Activación e Identificación, respectivamente.

Entonces, si se toman en cuenta los resultados de los dos últimos estudios mencionados, se evidencia que las dimensiones Agotamiento y Cinismo del Burnout se correlacionan negativamente con las dimensiones Vigor y Dedicación del Engagement. Por lo tanto, y si bien es cierto que tal como se ha mencionado anteriormente, hoy en día se estudia al Engagement como un constructo individual (Salanova & Schaufeli, 2009), no se puede desligar o evadir la relación negativa que mantiene con el Síndrome de Burnout.

1.4 Formulación del problema

¿Cuáles son las propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES 17) en personal con perfil operario de la Provincia de Trujillo?

1.5 Justificación del estudio

Realizar una investigación de este tipo es importante ya que va a ser de utilidad en el campo organizacional de las siguientes formas:

En primer lugar será conveniente ya que servirá como un instrumento para el empleo en la selección de personal operario, el cual va a permitir predecir algunos indicadores de conductas o comportamientos dirigidos hacia la inestabilidad o abandono del trabajo.

Asimismo, aportará a la adaptación de un nuevo instrumento especializado para este tipo de grupo ocupacional o perfil en específico, proporcionando una vía para medir el Engagement de forma más certera; de modo que cualquier profesional o industria cuya línea sea la selección de personal va a poder utilizarlo.

De igual manera, adaptar este instrumento de origen holandés en contexto trujillano va a enriquecer o corroborar la teoría sobre la cual se basa, colaborando con la intención de los autores, de profundizar más en los recursos personales del trabajador.

1.6 Objetivos

1.6.1 General

Determinar las propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.

1.6.2 Específicos

- Establecer la validez basada en el contenido mediante criterio de expertos de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.
- Determinar las evidencias de validez basadas en la estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio en la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.
- Recopilar evidencias de validez basada en la relación con otras variables a través del Inventario de Burnout de Maslach, de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.

- Obtener la confiabilidad por consistencia interna de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación empleado fue el Psicométrico. Alarcón (2008) propone este nuevo diseño indicando que hasta el momento no se ha contemplado como tal, por lo que sugiere su inclusión dentro de los libros de metodología de la investigación psicológica. Menciona que este diseño se encuentra relacionado con la construcción o adaptación de instrumentos de medición psicológicos, de modo que estos puedan reunir las propiedades psicométricas necesarias para su aplicación en grupos poblacionales, comportándose como predictores de conductas.

Por otro lado, en cuanto al tipo de estudio, es tecnológico, ya que está aportando científicamente con instrumentos, métodos o programas, manteniendo un carácter más práctico que teórico (Sánchez & Reyes, 2006). Respecto a este tipo de estudio, Montero y León (2002) lo denominan instrumental, y consideran dentro del mismo a aquellos que se encuentren dirigidos al desarrollo de pruebas, incluyendo tanto el diseño como la adaptación.

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Para Schaufeli et al. (2001), el engagement en el trabajo se refiere a “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor, Dedicación y Absorción. [...] se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular” (p. 74).	Se medirá a través de los puntajes directos y promediados de la Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES 17).	<p>Vigor: “Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso cuando se presentan dificultades” (Salanova & Schaufeli, 2009, p.109). Comprende los ítems: 1, 4, 8, 12, 15, 17.</p> <p>Dedicación: “Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (Salanova & Schaufeli, 2009, p.109). Comprende los ítems: 2, 5, 7, 10, 13.</p>	De intervalo

			<p>Absorción: “Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas” (Salanova & Schaufeli, 2009, p.109). Comprende los ítems: 3, 6, 9, 11, 14, 16.</p>	
--	--	--	--	--

2.3. Población y muestra

Población

La población seleccionada para esta investigación estuvo conformada por todas aquellas personas que por un periodo no menor a dos años y que en las últimas dos experiencias laborales hayan trabajado como operarios en alguna empresa perteneciente a la Provincia de Trujillo, que cumplan con las siguientes características:

Personal que haya ocupado cargos operarios tales como limpieza, producción, construcción, manipulación de maquinaria, almacén, reposición, entre otros; que en las últimas dos experiencias laborales hayan estado en posiciones similares. Quedan excluidos de este campo, aquellas personas que trabajen y estudien a la vez, y puestos de atención al cliente que no involucren esfuerzo físico.

Dado que las Instituciones en las cuales se permitió el acceso, tienen como personal operativo principalmente a varones, se tomó únicamente personal de sexo masculino, mayores de 25 años y menores de 50 años; tales instituciones son: Adecco Consulting SAC y Consorcio CAM Lima.

Muestra

La muestra estuvo conformada por un total de 864 trabajadores de sexo masculino, con edades comprendidas entre los 25 y 50 años.

Unidad de análisis

Un trabajador con perfil operativo de la provincia de Trujillo pertenecientes a Adecco Consulting SAC o Consorcio CAM LIMA.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica utilizada fue la encuesta, ya que esta se encuentra principalmente orientada a la investigación social, y sirve para indagar, explorar y recolectar datos de cada sujeto que compone la unidad de análisis; mediante preguntas dirigidas de forma indirecta a través de la aplicación de un instrumento, por lo cual, también es denominada cuestionario (Carrasco, 2008).

El instrumento empleado fue la Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES 17), creada por Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker en el año 2003. Inicialmente, la escala contenía un total de 24 ítems, muchos de los cuales eran redactados de forma inversa a los ítems de la Escala de Burnout de Maslach. Tras la evaluación de la validez del instrumento en una muestra total de 9679 trabajadores de diversos sectores de Bélgica y Holanda, se decidió suprimir un total de 7 ítems y redistribuir los restantes en las subescalas. Entonces, para la segunda versión se determinaron un total de 17 ítems, los cuales estarían agrupados en los tres indicadores: vigor, dedicación y absorción. Debido a que el idioma original de la escala es el inglés, se ha creído pertinente trabajar con la traducción española, realizada por Benavides-Pereira, Fraiz y Porto-Martins en el 2009.

Su resolución emplea entre 5 a 10 minutos, pudiendo aplicarse tanto individual como colectivamente. La instrucción se encuentra explícita en la parte superior del protocolo, sin embargo, si se considera necesario, se puede mencionar:

“Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste “0” (cero), y en caso contrario indique cuántas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la siguiente escala de respuesta (de 1 a 6)”. (Schaufeli & Bakker, 2003, p.48)

La calificación de la prueba se realiza en base a la suma y promedio de los puntajes directos obtenidos, por lo que se arrojan tres puntajes parciales, concernientes a cada subescala y un puntaje total, correspondiente a la escala general; entre un rango de 0 a 6 puntos. Para la calificación se trabaja en base a dichos promedios, pudiendo ubicarse en cualquier de estos cinco niveles: Muy bajo, Bajo, Promedio, Alto y Muy alto.

En cuanto a su validez, se realizaron análisis confirmatorios, dando como resultado la confirmación del constructo tridimensional, dando como principales índices de bondad de ajuste GFI .87, AGFI .83, NFI .90, NNFI .89 y CFI .91.

Con respecto a su confiabilidad interna, los valores Alfa de Cronbach arrojaron los siguientes resultados: .93 para la escala general, .83 para la subescala Vigor, .92 para la subescala Dedicación y .82 para la subescala Absorción; denotándose que tanto la escala general como las subescalas presentan alta consistencia interna.

De igual modo, para emplear la validez de criterio convergente se utilizó el inventario de Burnout de Maslach, validado en un grupo de Teleoperadores de dos empresas de la ciudad de Trujillo por Muñoz (2016). La adaptación se realizó en un total de 356 teleoperadores, siendo varones el 45%, y mujeres, el 55%.

El inventario contiene 16 ítems de contenido emocional y conductual que miden tres indicadores: agotamiento emocional, despersonalización o cinismo y eficacia profesional.

La calificación de la prueba consta de una escala de Likert de ítems directos de 7 grados, donde la máxima puntuación es 6 y la mínima 0. Cada puntuación corresponde a las opciones “Nunca”, “Un par de veces al año o menos”, “Una vez al mes o menos”, “Un par de veces al mes”, “Una vez a la semana”, “un par de veces a la semana” o “Todos los días”,

En la validez, los ítems fueron sometidos a una correlación ítem test, demostrando que la mayoría de ellos comprendían valores entre .24 y .62, y tan solo tres estaban dentro del rango .14 y .19, por lo que se evidencia un alto nivel de correlación interna. De igual modo se empleó el análisis factorial confirmatorio, donde se corroboró la validez de las tres escalas propuestas por el autor original.

Con respecto a su confiabilidad interna, los valores Alfa de Cronbach arrojaron los siguientes resultados: .79 para la escala general, .87 en la escala Agotamiento emocional, .64 en la escala Despersonalización y .79 en la escala Eficacia profesional.

Se optó por utilizar este instrumento ya que de acuerdo a las conclusiones hechas por Schaufeli et al. (2008), dos de las dimensiones del Burnout, Agotamiento Emocional y Cinismo, son exactamente opuestas a otras dos dimensiones del Engagement, Vigor y Dedicación.

De igual modo, se empleó esta adaptación debido a que no se encontró otra que se haya realizado en el contexto trujillano, en la cual se empleara un perfil más similar al de los operarios. Algunas similitudes que se pueden rescatar entre ambas poblaciones es que tanto los operarios como los teleoperadores desarrollan trabajo básico de la empresa, sin el cual simplemente no marcharía según lo esperado, ya que ambos pertenecen al órgano de línea de la organización y a la unidad operativa más baja del organigrama (Chiavenato, 2011). Así también, tanto operarios en general como teleoperadores no requieren ninguna especialización profesional o estudios universitarios o técnicos concluidos. Por otro lado, tal como indica Escobar (2013), se evidencian altos niveles de rotación en los teleoperadores, donde la mayoría no labora más allá de los seis meses en un mismo Centro de Call Center; situación bastante similar a la de los operarios.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se procedió a elaborar una sábana de datos utilizando el programa Microsoft Excel 2013, frente a la cual se aplicaron los pasos siguientes:

Para la validez basada en el contenido, se utilizó el índice V de Aiken tras la aplicación del criterio de 10 jueces expertos en materia organizacional y gestión de recursos humanos.

Para la validez basada en la estructura interna se procedió a trabajar con el programa IBM SPSS AMOS Versión 23, usando el análisis factorial confirmatorio, para verificar si la estructura de tres factores se ajusta a la población que se está tomando en esta investigación.

En cuanto a la validez basada en la relación con otras variables, se compararon los puntajes directos del instrumento con los puntajes directos de otro instrumento que pretende medir un constructo opuesto al presentado, a través del índice de correlación Spearman, debido a que la población no presentó una distribución normal.

Con respecto a la confiabilidad, se empleó el coeficiente Omega, a fin de conocer la consistencia interna de cada una de las subescalas.

Finalmente, todos los resultados obtenidos fueron plasmados en tablas según normas APA

2.6. Aspectos éticos

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se tuvieron en cuenta ciertas normas de conducta y códigos morales, basándose en los apartados 4.01, 4.07 y 5.01 del Código de Conducta de la American Psychological Association; donde se hace mención que se protegerá la información confidencial obtenida por parte de los participantes, reconociendo que estos límites pueden ser sometidos a regulación por parte de Instituciones legales. Asimismo, debido a que esta información quedó evidenciada por escrito no se brindó mayor detalle sobre los clientes organizacionales de los cuales se obtuvieron los datos. Finalmente, todo lo aquí mencionado cuenta con una declaración de autenticidad que certifica que no se están incurriendo en declaraciones falsas o engañosas que atenten la buena fe o voluntad de los colaboradores de esta investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados de validez basada en el contenido

En cuanto a las evidencias de validez basada en el contenido, los índices de V de Aiken, arrojan que las preguntas 5 y 9 mantienen un indicador de .97, y el ítem 11, de .80. Los ítems restantes mantienen un índice de 1.00. Al determinarse que los valores de V de los 17 ítems se encontraron entre .80 y 1.00, se presenta un alto grado de idoneidad de los ítems para medir la variable.

3.2. Resultados de validez basada en la estructura interna

En la Tabla 1 se muestran los resultados del análisis factorial confirmatorio del UWES 17 obtenidos mediante el método de mínimos cuadrados no ponderados. Para el modelo teórico, en los índices de ajuste absoluto, se encontró una razón X^2/gf de 30.7, un RMR de .164 y un GFI de .942; los índices de ajuste comparativo muestran un RFI de .854 y un NFI de .876, mientras que los índices parsimónicos muestran un PGFI de .714 y un PNFI de .747. Para el modelo reespecificado, se encontró una razón X^2/gf de 2.17, un RMR de .029 y un GFI de .964; los índices de ajuste comparativo muestran un RFI de .928 y un NFI de .923, mientras que los índices parsimónicos muestran un PGFI de .555 y un PNFI de .598

Tabla 1.

Índices de ajuste del UWES 17

Índices de ajuste y criterio		3FT	3FR
AJUSTE ABSOLUTO			
Chi cuadrado	X^2	3560.46	191.6
Grados de libertad	GI	116	88
Radio de verosimilitud	X^2/GI	30.7	2.17
Raíz del residuo cuadrático medio	RMR	.164	.029
Índice de bondad de ajuste	GFI	.942	.964
AJUSTE COMPARATIVO			
Índice relativo de ajuste	RFI	.854	.928
Índice normado de ajuste	NFI	.876	.923
AJUSTE PARSIMÓNICO			
Índice de bondad de ajuste parsimónico	PGFI	.714	.555
Índice normado de ajuste parsimónico	PNFI	.747	.598

En la figura 1 se muestra el Diagrama de senderos del Modelo Teórico del UWES-17, en el cual no se están tomando en consideración las correlaciones entre errores. Se presentan las cargas factoriales estandarizadas, correlación entre factores latentes y los errores de medición de los ítems.

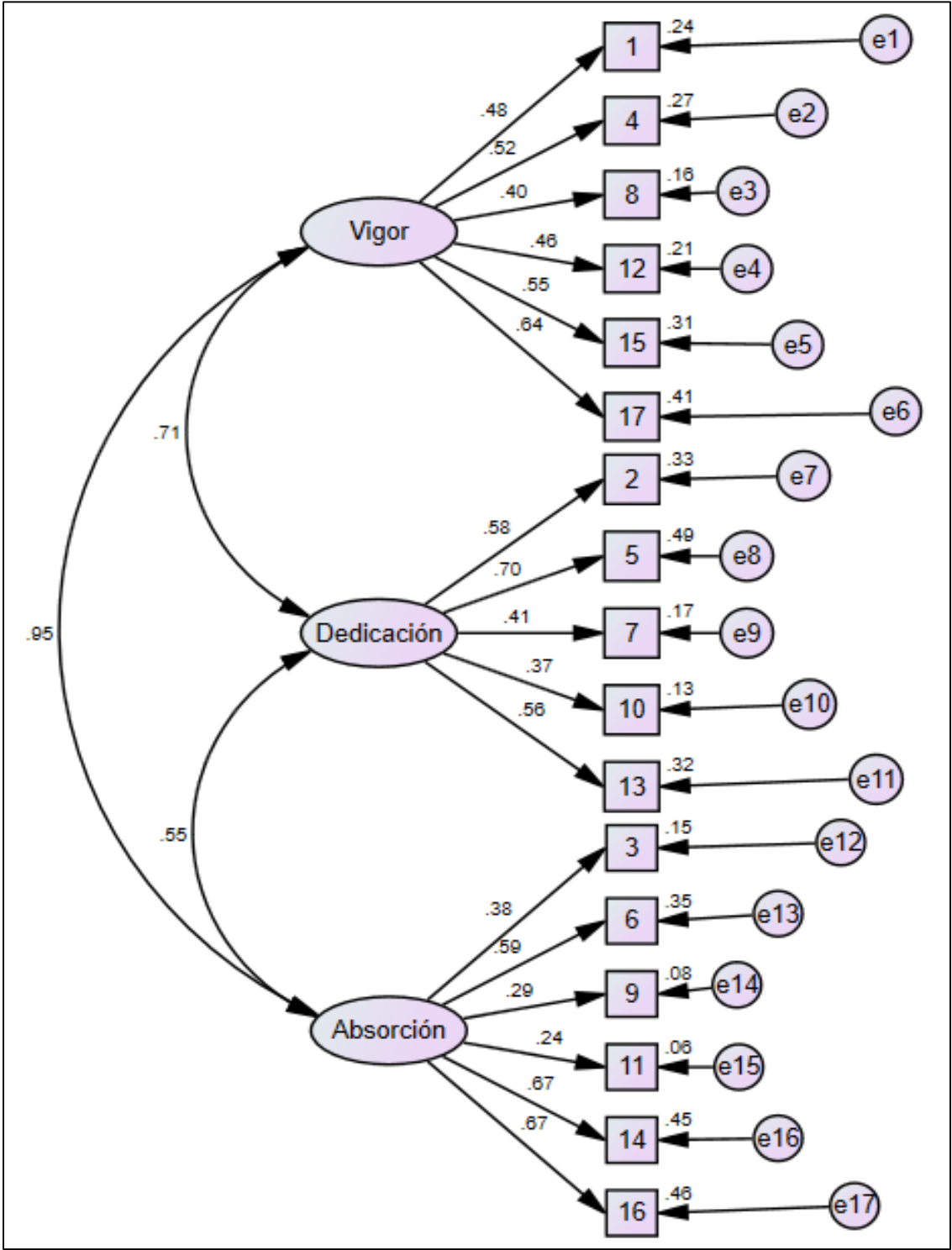


Figura 1. Diagrama de senderos del Modelo Teórico del UWES17

En la figura 2 se muestra el Diagrama de senderos del Modelo Reespecificado del UWES 17, mostrando las cargas factoriales estandarizadas, correlación entre factores latentes, errores de medición de los ítems y correlaciones entre los errores.

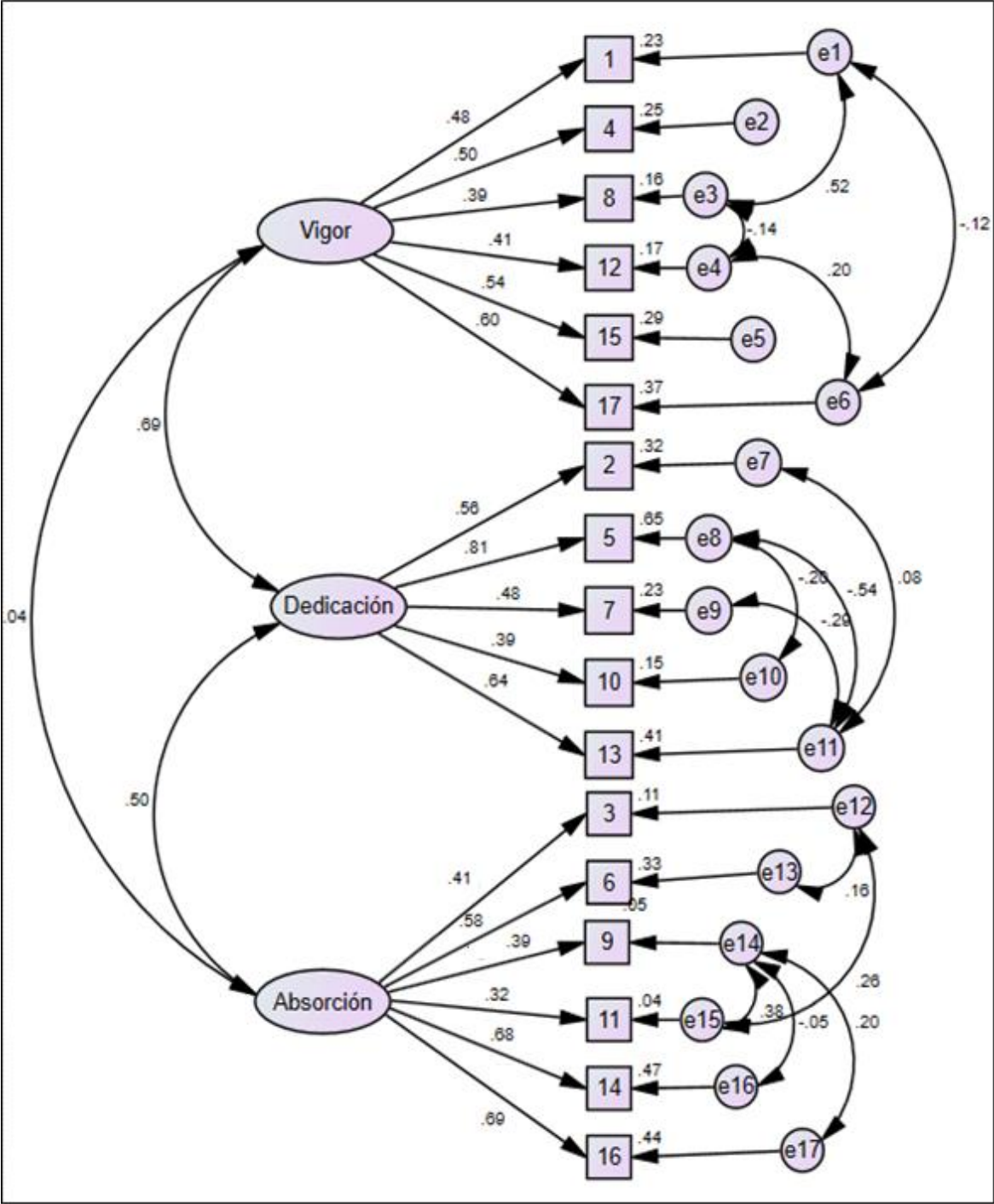


Figura 2. Diagrama de senderos del Modelo Reespecificado del UWES 17

En la Tabla 2, se muestran las cargas factoriales estandarizadas. Para el modelo teórico se observan cargas factoriales entre .40 a .64 en el factor Vigor, entre .37 a .70 en el factor Dedicación y entre .24 a .68 en el factor Absorción; por otro lado, para el modelo reespecificado según la correlación entre errores, se presentan cargas factoriales entre .39 a .61 para el factor Vigor, entre .39 a .81 en el factor Dedicación y entre .32 a .69 en el factor Absorción.

Tabla 2.
Cargas Factoriales estandarizadas

Factor/Ítem	3FT	3FR
Vigor		
1 En mi trabajo me siento lleno de energía.	.49	.48
4 Soy fuerte y activo en mi trabajo.	.52	.50
8 Cuando me levanto tengo ganas de ir a trabajar.	.40	.39
12 Puedo continuar trabajando durante largas horas.	.46	.41
15 Soy muy persistente en mi trabajo.	.55	.54
17 Incluso cuando hay problemas, continúo trabajando.	.64	.61
Dedicación		
2 El trabajo que hago está lleno de significado y propósito.	.58	.56
5 Estoy entusiasmado con mi trabajo.	.70	.81
7 Mi trabajo me inspira.	.41	.48
10 Estoy orgulloso del trabajo que hago.	.37	.39
13 Mi trabajo es retador.	.56	.64
Absorción		
3 El tiempo vuela cuando estoy trabajando.	.38	.41
6 Cuando estoy trabajando me olvido de lo que pasa a mí alrededor.	.59	.58
9 Me siento feliz cuando estoy muy concentrado en mi trabajo.	.29	.39
11 Estoy metido de lleno en mi trabajo.	.24	.32
14 Me “dejo llevar” por mi trabajo.	.67	.68
16 Me es difícil “desconectarme” de mi trabajo.	.68	.69

3.3. Resultados de validez basada en la relación con otras variables

En la Tabla 3 se muestran los índices de validez de criterio obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Spearman entre el total y las dimensiones del Engagement y el Burnout, hallándose una correlación inversa, de -.08 a -.34 en su mayoría y una correlación no significativa ($p \geq .05$) entre las escalas de dedicación y absorción del Engagement con la escala cinismo del Burnout en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.

Tabla 3.

Índices de validez de criterio: Correlación de Spearman entre Engagement y Burnout en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.

Engagement	Burnout			
	Agotamiento emocional	Cinismo	(In)Eficacia Profesional	Total
Vigor	-.30***	-.13***	-.25***	-.30***
Dedicación	-.26***	-.02	-.28***	-.22***
Absorción	-.30***	-.06	-.12***	-.22***
Total	-.34***	-.08*	-.22***	-.28***

*** $p < .001$; * $p < .05$

3.4. Resultados de confiabilidad

En la Tabla 4 se muestran los índices de confiabilidad Omega corregido por correlación entre errores, encontrándose valores de .68 para la escala vigor, de .66 para la escala dedicación y de .64 en la escala de absorción del modelo teórico; y valores de .65 en la escala vigor, .72 en la escala dedicación y de .69 en la escala absorción del modelo reespecificado.

Tabla 4.
Índices de Consistencia interna del UWES-17

Escala	Omega corregido
Modelo Teórico	
Vigor	.68
Dedicación	.66
Absorción	.64
Modelo Reespecificado	
Vigor	.65
Dedicación	.72
Absorción	.69

IV. DISCUSIÓN

En este apartado se contrastan las evidencias teóricas y los antecedentes de investigación con los resultados obtenidos de la aplicación de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo a un total de 864 trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo. Tal y como se mencionó en el inicio, el propósito principal de la investigación es incluir al Engagement dentro de la gama de constructos que conllevan al desarrollo de nuevas tendencias en la Gestión del Talento Humano y, como indican Salanova y Schaufeli (2009), las organizaciones que implementan la estrategia del Engagement con sus colaboradores tendrán una mejora en su funcionamiento en conjunto, por lo cual, tendrá un efecto positivo sobre los recursos laborales, relaciones interpersonales, estilos de liderazgo, calidad de servicio y desempeño organizacional.

Los autores de la Escala procuraron desarrollar este instrumento con el fin de demostrar que el Engagement no es la contraparte exacta del Burnout (sin negar la relación que existe entre ellos), y por tanto, la ausencia del Burnout no implica la presencia del Engagement (Schaufeli & Bakker, 2003). Por lo tanto, el abordaje que ellos realizan permite evaluar esta relación de manera más exacta, ya que los toma como dos constructos independientes, con instrumentos de medición independientes. Evidentemente, rescata la importancia del Engagement al darle una personalidad propia, basándose en la perspectiva de la Psicología Positiva al señalar su importancia desde el enfoque basado en la prevención.

Respecto a los objetivos de la investigación, en primer lugar se analizó la validez basada en el contenido de la traducción de la Escala original, modificando algunas palabras o frases de acuerdo al léxico y contexto sociocultural en el que se desenvuelven las personas encuestadas. Se obtuvo que tras la determinación del índice V de Aiken (Aiken, 1985), por medio del criterio de 10 jueces expertos en materia de gestión del capital humano, todos los ítems oscilaban entre el .80 y 1.00. Tomando en cuenta a lo mencionado por Sireci (1998), los 17 ítems tienen la calificación de Válido o Adecuado, puesto que poseen un índice de congruencia que está superando o igualando el .70, que se considera el mínimo permitido. Por

lo tanto, tras obtener esta pertinencia lingüística de los ítems, se asegura que los trabajadores puedan comprender el significado y dirección de cada pregunta, disminuyendo el riesgo de desajuste o malinterpretación (Meneses, et al., 2013)

Para los objetivos que vienen en adelante, inicialmente, se trabajaron los resultados obtenidos en base al Modelo teórico, en el cual no se estaba teniendo en consideración a las correlaciones entre errores. Debido a que la prioridad en esta investigación fue sincerar los valores considerando los posibles sesgos, se optó por trabajar con el Modelo reespecificado, en el cual sí se tenían en cuenta las correlaciones significativas entre errores, y como se ha indicado, vendría a ser el más realista y objetivo de los dos. La comparación realizada entre ambos modelos se evidencia en el apartado de Resultados, donde se especifican los valores obtenidos por cada modelo.

Como segundo objetivo se propuso obtener la validez basada en la estructura interna del constructo a través del análisis factorial confirmatorio (AFC). Se realizaron las validaciones de todos los supuestos, obteniendo resultados positivos que posibilitaron la aplicación del mismo, empleándose el método de mínimos cuadrados no ponderados. Se observa que el radio de verosimilitud (X^2/df) corresponde a un índice de 2.17, ubicándose en un nivel Aceptable (Morales, 2011), y alcanzando una elevada significancia estadística ($p < .01$). En cuanto a los resultados, el índice de error estuvo dentro de los parámetros de lo aceptable (.029), y en cuanto al índice de bondad de ajuste (GFI), se obtuvo una puntuación de .964, que según Bentler y Bonnet (1980) es “Bueno”. Este índice fue propuesto por Ullman (1996, citado por Aldas, 2008), y se explica como la medida de la proporción de la varianza y el ajuste con respecto a la población estudiada. Estos resultados son similares a los obtenidos por Prieto (2016), Cárdenas (2016) y Flores et al. (2015); y, a diferencia de otros autores que plantean una estructura de dos factores (Oramas, et al., 2014; Spontón, et al., 2011), la estructura de tres factores parece ser la más adecuada. Por tanto, se puede decir que la escala de tres factores del Engagement presenta un buen ajuste, y corrobora la estructura teórica propuesta (Schaufeli & Bakker, 2003).

Por otro lado, es necesario resaltar que las cargas factoriales que se presentaron van desde el .32 hasta el .81. Por su parte, los ítems 1, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 se consideran “de aporte mínimo”; los ítems 2, 6, 13, 14, 15, 16 y 17 se consideran “de aporte significativo”, y finalmente, el ítem 5 se considera “Relevante” (Méndez & Rondón, 2012).

Respecto al tercer objetivo, se analizó la validez de criterio mediante el coeficiente de correlación de Spearman entre el total y las dimensiones del Engagement y del Burnout, trabajándose con los puntajes directos de cada subescala, a excepción de Eficacia profesional (Burnout), en la cual se trabajaron con puntajes inversos, ya que los ítems de la dimensión fueron planteados de esta forma; por tanto, para otorgar claridad a los resultados, se designó el nombre de (In) Eficacia profesional. Referente al análisis realizado, se encontraron correlaciones inversas significativas entre las seis subescalas, en su mayoría, que se interpretan como una correlación negativa moderada; no obstante, en el caso de las correlaciones entre las escalas Dedicación y Absorción del Engagement y la Escala Cinismo del Burnout, no se encontraron correlaciones significativas ($p \geq .05$).

A pesar de la evidencias presentadas anteriormente en base a la validez de contenido y de constructo, se evidencia que, en el caso de la validez de criterio, no se ha establecido en su totalidad, lo cual podría deberse a dos razones: en primera, las propiedades psicométricas del instrumento utilizado para medir el Burnout (Muñoz, 2016), que a pesar de que se ha demostrado que son Aceptables, son ligeramente más bajos que los índices y cargas factoriales encontradas en la investigación sobre el UWES 17. Por otro lado, es interesante conocer que respecto a la carga factorial de algunos ítems del instrumento utilizado para medir el Burnout, no presentaban una carga factorial aceptable, por lo cual, sería adecuado realizar una revisión de la composición lingüística empleada para su aplicación en la población de teleoperadores. Estos detalles indican que en base a las evidencias presentadas anteriormente y al hecho de que la mayoría de relaciones entre las subescalas del Burnout y las subescalas del Engagement, sí arrojan una correlación significativa, el instrumento de investigación si estaría cumpliendo las reglas de validez de criterio.

Respecto al último objetivo, se aplicó el índice de consistencia interna Omega corregido (Raykov 2001), puesto que en base a los supuestos previamente evaluados, es el que mejor se adapta a las características de la muestra empleada. Por otro lado, no se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach como los antecedentes de investigación debido a que, de acuerdo a Elousa y Zumbo (2008), el coeficiente podría presentar ciertos sesgos o alteraciones en base a la cantidad de ítems y a la cantidad de respuestas por ítem, a diferencia del Omega corregido, que es más objetivo en este aspecto, ya que se basa en las cargas factoriales (Ventura & Caycho, 2017). Tras el análisis, se encontraron valores de .65 para la escala Vigor, de .72 para la escala Dedicación y de .69 en la escala de Absorción. De acuerdo con Ventura y Caycho (2017), estos valores podrían interpretarse como Aceptables ya que superan el .65, y se encuentran por debajo del .90.

Los estudios locales que se están tomando como referencia (Prieto, 2016; Cárdenas, 2016), mantienen índices de confiabilidad por consistencia interna bajo el coeficiente de Alfa de Cronbach, los cuales oscilan entre el .70 y el .80 para las tres subescalas, siendo de “Confiabilidad Respetable” o promedio (DeVellis, (1991), ya que los valores se encuentran dentro del rango 0,70-0,80. Al comparar las interpretaciones de los coeficientes, se evidencia que son similares, encontrándose muy cercanos al límite permitido para que sean confiables; no obstante, es importante mencionar que el coeficiente utilizado en tales estudios es diferente al que se empleó en la presente investigación, por lo cual, podría haber cierto sesgo en cuanto a dicha comparación. Por otro lado, se hace evidente lo mencionado por Paella y Martins (2003), quienes señalan que uno de los factores que afecta los niveles de confiabilidad corresponde al tamaño de la muestra. Tales diferencias pueden deberse a la cantidad de sujetos encuestados, ya que, mientras que Prieto (2016) y Cárdenas (2016) tienen una muestra conformada por 351 y 317 colaboradores, respectivamente, el presente trabajo consta de un total de 864 trabajadores como muestra total.

Es importante mencionar, que de acuerdo a Morales (2007), los valores obtenidos con respecto a la confiabilidad por consistencia interna del instrumento, hacen

factible su uso para la toma de decisiones respecto a la medición del constructo a nivel grupal, así como para emplearlo en investigaciones teóricas y prácticas en general.

En cuanto a las limitaciones presentadas durante el proceso de investigación, se sugiere ampliar el tamaño de la muestra y las zonas de aplicación, ya que de esta forma sería factible la elaboración de baremos percentilares que permitan la generación de un nuevo instrumento de medición, específico para la población y zona geográfica.

Finalmente, a modo de conclusión, se puede afirmar la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES 17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo presenta cualidades psicométricas que corroboran la teoría ya existente planteada por Kahn (1990), y desarrollada por Salanova y Schaufeli (2009), y que aportan evidencia a la conceptualización y a la construcción de un marco teórico más amplio relacionado al constructo. De igual manera, se logra cumplir con la petición de Bakker y Demerouti (2007), sobre realizar más trabajos de investigación que aporten contenido al concepto de recursos personales.

V. CONCLUSIONES

- Se encuentran evidencias de validez basada en el contenido, ya que los 17 ítems resultaron Válidos.
- En cuanto a la validez basada en la estructura interna, los 17 ítems presentaron cargas factoriales superiores al .30, así como Grados de bondad de ajuste Aceptables, por lo cual, se acomodan de forma adecuada a la población especificada, corroborando así que la estructura de tres factores es adecuada en función de las características socioculturales de dicha población.
- Referente a su relación con el Burnout, la Escala UWES presenta correlaciones inversas significativas en la mayoría de sus subescalas.
- Se demostró que la confiabilidad por consistencia interna en base al coeficiente Omega corregido, resultó en índices Aceptables para las tres subescalas.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda poder ampliar esta investigación con una muestra más extensa, a fin de poder implementar los baremos de calificación, logrando que se posicione como un instrumento válido, confiable y con normas de acuerdo a la población estudiada.
- De igual manera, sería adecuado continuar profundizando en el estudio de esta variable en nuestra localidad, puesto que es un constructo que está cobrando importancia en el ámbito de la Gestión del Talento humano, lo cual permitirá un mejor manejo del capital humano dentro de las organizaciones.
- Debido a que los índices de confiabilidad del instrumento fueron aceptables, se recomienda utilizarlo en investigaciones que sea desarrolladas a nivel local, con el fin de obtener una mayor precisión respecto a la medida del constructo.

VII. REFERENCIAS

- Aiken, L. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement*, 45, 131-142.
- Aguilar, V. (2015). *Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex Servicios S.A. de C.V.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México, Cuautitlán Izcalli, México.
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Aldas-Manzano, J. (2008) *Análisis factorial confirmatorio. Apuntes y ejercicios*. Valencia: Universidad de Valencia.
- Arnold, M. & Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la Teoría General de Sistemas. *Cinta de Moebio*, 3, 1-11.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107-115.
- Bakker, A., Demerouti, E. & Schaufeli, W. (2003). The Socially Induced Burnout Model. *Advances in Psychology Research*, 25, 13-30.
- Benavides-Pereira, A., Fraiz, D., y Porto-Martins, P. (2009). *Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo*. Valencia: Unidad de Psicología de Salud Ocupacional de la Universidad de Utrecht.
- Bentler, P. & Bonnet, D. (1980). Significance test and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, 88, 588-606.
- Cárdenas, R. (2016). *Propiedades psicométricos de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas manufactureras del Distrito de Moche*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Cárdenas, T. y Jaik, A. (2014). Inventario para la medición del Engagement (ilusión por el trabajo): un estudio instrumental. *Psicogente*, 17(32), 294-306.
- Carrasco, S. (2008), *Metodología de la investigación científica*. (2ª ed.). Lima, Perú: San Marcos.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (9ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Contreras, F., Barbosa, D. y Castro, G. (2012). La organización como sistema complejo: implicaciones para la conceptualización del liderazgo. *Criterio libre*, 10(16), 193-206.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11ª Ed.). México: McGraw-Hill
- Demerouti, E., Bakker, A., De Jonge, J., Janssen, P. & Schaufeli, W. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scand J Work Environ Health*, 27(4), 279-286.
- Demerouti, E., Mostert, K. & Bakker, A. (2010). Burnout and Work Engagement: A Thorough Investigation of the Independency of Both Constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 209-222.
- DeVellis, R.F. (1991). *Scale development: Theory and applications*. Newbury Park: Sage Publications, Inc.
- Elousa, P. & Zumbo, B. (2008). Coeficientes de fiabilidad para escalas de respuesta categórica ordenada. *Psicothema*, 20(4), 896-901.
- Escobar, A. (2013). Las fábricas de la charla en Chile: apuntes preliminares sobre la materialidad y la subjetividad del trabajo en los Call Centers. *Horizontes Antropológicos*, 19(39), 19-40.
- Flores, C. Fernández, M., Juárez, A., Merino, C. & Guimet, M. (2015). Entusiasmo por el trabajo (engagement): un estudio de validez en profesionales de la docencia en Lima, Perú. *Liberabit*, 21(2), 195-206.
- García, C. (2013). *Estudio de la relación entre Engagement y la rotación de personal en una cadena de cafeterías, ubicadas en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz, México, en el periodo octubre de 2012 – marzo de 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz, México.
- González-Zúñiga, C. (2004). La psicología positiva: un cambio en nuestro enfoque patológico clásico. *Liberabit*, 10, 82-88.
- Hay Group. (2013). *5 Factores de retención, para asegurar el compromiso*. Recuperado de: https://www.haygroup.com/downloads/es/16_compromiso_art84.pdf

- Hervás, G. (2009). Psicología positiva: una introducción. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 23-41.
- Kahn, W. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Louffat, E. (2007). *Organigramas y Manuales Organizacionales. Fundamentos para su elaboración*. (2ª Ed.). Lima, Perú: Universidad ESAN.
- Méndez, C. & Rondón, M. (2012). Introducción al análisis factorial exploratorio. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41 (1), 197-207.
- Meneses, J., Barrios, M., Bonillo, A., Cosculluela, A., Lozano, M., Turbany, J. & Valero, S. (2013). *Psicometría*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo. (2016). *Tasa de entrada, salida y de rotación laboral mensual en empresas privadas formales de 50 y más trabajadores por modalidad de contratación, enero 2006 - diciembre 2015*. Recuperado de: <http://www.mintra.gob.pe/mostrarContenido.php?id=93&tip=>
- Montero, I & León, O. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de Investigación en Psicología. *Revista internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 2(3), 503-508.
- Morales, P (2007). *La fiabilidad de los test y escalas*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Morales, P. (2011). *Guía para construir escalas de actitudes*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de: <http://web.upcomillas.es/personal/peter/otrosdocumentos/Guiaparaconstruirescalasdeactitudes.pdf>
- Müller, R., Pérez, C. & Ramírez, L. (2013). Estructura factorial y consistencia interna de la Utrecht Work Engagement Scale (UWES) 17 entre trabajadores sanitarios de Chile. *Liberabit*, 19(2), 163-171.
- Muñoz, M. (2016). *Propiedades psicométricas del inventario de Burnout de Maslach en teleoperadores de dos empresas de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Oramas, A., Marrero, I., Cepero, E., Castillo, N. & Vergara, A. (2014). La escala de Work Engagement de Utrecht. Evaluación del Work Engagement en trabajadores cubanos. *Revista cubana de Salud y Trabajo*, 15(2), 47-56.

- Paella, S. & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. (3ra ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Prieto, L. (2016). *Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo en colaboradores de empresas agroindustriales en el Distrito de Moche*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Raykov, T. (2001). Bias in coefficient alpha for fixed congeneric measures with correlated errors. *Applied Psychological Measurement*, 25(1), 69-76.
- Rodríguez, R., Martínez, M. & Sánchez, I. (2014). Análisis de las propiedades psicométricas de la Utrecht Work Engagement Scale en una muestra de trabajadores en Puerto Rico. *Universitas Psychologica*, 13(4), 1255-1266.
- Rodríguez-Muñoz, A. & Bakker, A. (2013). El engagement en el trabajo. En B. Moreno & E. Garrosa (eds.), *Salud laboral: riesgos laborales psicosociales y bienestar laboral* (pp. 437-452). Madrid: Pirámide.
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiro, J. & Grau, R. (2000). Desde el "Burnout" al "Engagement": ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios financieros*, 62, 109-138.
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2009). *El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (4ª ed.). Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González-Roma, V. & Bakker, A. (2001). The measurement of Engagement and burnout: a two sample confirmatory analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W., Taris, T. & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-being? *Applied Psychology: an international review*, 57(2), 173-203.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale*. Utrecht: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University

- Sireci, S. (1998). Gathering and evaluating content validity data. *Educational Assessment*, 5 (4), 299-321.
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work Engagement, and proactive behavior: a new look at the interface between non-work and work. *Journal of applied psychology*, 88, 518-528.
- Spontón, C., Medrano, L., Maffei, L., Spontón, M. & Castellano, E. (2012). Validación del cuestionario de Engagement UWES a la población de trabajadores de Córdoba, Argentina. *Liberabit*, 18(2), 147-154.
- Ventura, J. & Caycho, T. (2017). El coeficiente Omega: un método alternativo para la estimación de la confiabilidad. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15(1), 625-627.
- Vera, B., Carbelo, B. & Vecina, M. (2006). La experiencia traumática desde la Psicología Positiva: Resiliencia y crecimiento Postraumático. *Papeles del Psicólogo*, 27(1), 40-49.

ANEXOS

Anexo 1. Hoja de respuesta – UWES 17

DATOS DE REGISTRO

DATOS PERSONALES			
EDAD:			
ZONA DE RESIDENCIA (PROVINCIA, DISTRITO):			
ESTADO CIVIL:			
DATOS LABORALES			
EMPRESA	PUESTO	TIEMPO DE PERMANENCIA	UBICACIÓN DE LA EMPRESA (PROVINCIA, DISTRITO)
EMPRESA	PUESTO	TIEMPO DE PERMANENCIA	UBICACIÓN DE LA EMPRESA (PROVINCIA, DISTRITO)

:

Cuestionario Adaptado

ENCUESTA DE BIENESTAR Y TRABAJO (UWES)

Las siguientes preguntas se refieren a los sentimientos y pensamientos de las personas con respecto a su puesto de trabajo. Por favor, lea con mucho cuidado cada una de las preguntas y decida si en sus experiencias laborales anteriores se ha sentido de esa forma.

Si nunca se ha sentido así, marque "0" (cero); en caso sí se haya sentido así marque según la siguiente leyenda:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regular	Bastantes veces	Casi Siempre	Siempre
0	1	2	3	4	5	6

1. _____ En mi trabajo me siento lleno de energía.
2. _____ El trabajo que hago está lleno de significado y propósito.
3. _____ El tiempo vuela cuando estoy trabajando.
4. _____ Soy fuerte y activo en mi trabajo.
5. _____ Estoy entusiasmado con mi trabajo.
6. _____ Cuando estoy trabajando me olvido de lo que pasa a mi alrededor.
7. _____ Mi trabajo me inspira.
8. _____ Cuando me levanto tengo ganas de ir a trabajar.
9. _____ Me siento feliz cuando estoy muy concentrado en mi trabajo.
10. _____ Estoy orgulloso del trabajo que hago.
11. _____ Estoy metido de lleno en mi trabajo.
12. _____ Puedo continuar trabajando durante largas horas.
13. _____ Mi trabajo es retador.
14. _____ Me "dejo llevar" por mi trabajo.
15. _____ Soy muy persistente en mi trabajo.
16. _____ Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo.
17. _____ Incluso cuando hay problemas, continúo trabajando.

FIN DEL CUESTIONARIO

Anexo 2. Hoja de respuesta Inventario de Burnout de Maslach, adaptado por Muñoz (2016)

PROTOCOLO DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY – GENERAL SURVEY (MBI – GS)

EDAD: _____ **SEXO:** _____

GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____ **TIEMPO DE TRABAJO:** _____

INSTRUCCIONES: En la siguiente página hay 16 enunciados sobre sentimientos con relación al trabajo. Por favor lea cada enunciado cuidadosamente y decida si alguna vez se ha sentido así acerca de su trabajo. Si nunca se ha sentido así, escriba el número "0" (cero) en el espacio antes del enunciado. Si se ha sentido así, indique con qué frecuencia se ha sentido así escribiendo un número (del 1 al 6) que describa mejor que tan frecuentemente se ha sentido así.

Con qué frecuencia 0-6:

1. _____ Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.
2. _____ Me siento agotado al final de la jornada laboral.
3. _____ Me siento cansado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentar otro día en el trabajo.
4. _____ Me tensa trabajar todo el día.
5. _____ Puedo resolver efectivamente los problemas que surgen en mi trabajo.
6. _____ Me siento cansado por mi trabajo.
7. _____ Siento que estoy haciendo un aporte importante a lo que mi organización se dedica.
8. _____ Me he vuelto menos interesado en mi trabajo desde que comencé en él.
9. _____ Me he vuelto menos entusiasmado sobre mi trabajo.
10. _____ Considero que soy bueno en el trabajo que realizo
11. _____ Me siento contento cuando puedo lograr algo en el trabajo.
12. _____ He logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
13. _____ Yo sólo quiero hacer mi trabajo y no ser molestado.
14. _____ Me he vuelto más cínico acerca de si mi trabajo aporta algo.
15. _____ Dudo de la importancia de mi trabajo.
16. _____ Me siento seguro sobre mi buen desempeño dentro del trabajo.

0 Nunca
1 Un par de veces al año o menos
2 Una vez al mes o menos
3 Un par de veces al mes
4 Una vez a la semana
5 Un par de veces a la semana
6 Todos los días

EX: _____ **cat:** _____ **CY:** _____ **cat:** _____ **PE:** _____ **cat:** _____

Anexo 3. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: Karen Esther Muñoz Cruzado

FACULTAD/ESCUELA: Humanidades / Psicología

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	Propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo (UWES 17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo
PROBLEMA	Altos índices de Rotación a nivel local, regional y nacional, especialmente en puestos operarios.
HIPÓTESIS	-
OBJETIVO GENERAL	Determinar las propiedades psicométricas de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none">- Establecer la validez basada en el contenido mediante criterio de expertos de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.- Determinar las evidencias de validez basadas en la estructura interna mediante el análisis factorial confirmatorio en la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.- Recopilar evidencias de validez basada en la relación con otras variables a través del Inventario de Burnout de Maslach, de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.- Obtener la confiabilidad por consistencia interna de la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17) en trabajadores con perfil operario de la Provincia de Trujillo.
DISEÑO DEL ESTUDIO	El diseño de investigación a emplear será el Psicométrico. Alarcón (2008) propone este nuevo diseño indicando que hasta el momento no se ha contemplado como tal, por lo que sugiere su inclusión dentro de los libros de metodología de la investigación psicológica. Menciona que este diseño se encuentra relacionado con la construcción o adaptación de instrumentos de medición psicológicos, de modo que estos puedan reunir las propiedades psicométricas necesarias para su aplicación en grupos poblacionales, comportándose como predictores de conductas.

	Por otro lado, en cuanto al tipo de estudio, será tecnológico, ya que aportaría científicamente con instrumentos, métodos o programas, manteniendo un carácter más práctico que teórico. (Sánchez & Reyes, 2006)
POBLACIÓN Y MUESTRA	<p>La población seleccionada para esta investigación estuvo conformada por todas aquellas personas que por un periodo no menor a dos años y que en las últimas dos experiencias laborales hayan trabajado como operarios en alguna empresa perteneciente a la Provincia de Trujillo, que cumplan con las siguientes características:</p> <p>Personal que haya ocupado cargos operarios tales como limpieza, producción, construcción, manipulación de maquinaria, almacén, reposición, entre otros; que en las últimas dos experiencias laborales hayan estado en posiciones similares. Quedan excluidos de este campo, aquellas personas que trabajen y estudien a la vez, y puestos de atención al cliente que no involucren esfuerzo físico.</p> <p>Dado que las Instituciones en las cuales se permitió el acceso, tienen como personal operario principalmente a varones, se tomó únicamente personal de sexo masculino, mayores de 25 años y menores de 50 años; tales instituciones son: Adecco Consulting SAC y Consorcio CAM Lima.</p> <p>La muestra estuvo conformada por un total de 864 trabajadores de sexo masculino, con edades comprendidas entre los 25 y 50 años..</p>
VARIABLES	Engagement.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Engagement	Para Schaufeli et al. (2001), el engagement en el trabajo se refiere a “un estado mental positivo relacionado con el trabajo y caracterizado por Vigor,	Se medirá a través de los puntajes directos y promediados de la Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES 17).	Vigor: “Se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, por el deseo de esforzarse en el trabajo que se está realizando incluso cuando se presentan dificultades” (Salanova & Schaufeli, 2009, p.109). Comprende los ítems: 1, 4, 8, 12, 15, 17.	De intervalo.

	Dedicación y Absorción. [...] se refiere a un estado afectivo-cognitivo más persistente que no está focalizado en un objeto, evento o situación particular” (p. 74).		<p>Dedicación: “Hace referencia a una alta implicación laboral, junto con la manifestación de un sentimiento de significación, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto por el trabajo” (Salanova & Schaufeli, 2009, p.109). Comprende los ítems: 2, 5, 7, 10, 13.</p> <p>Absorción: “Se produce cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo, cuando el tiempo le pasa rápidamente y presenta dificultades a la hora de desconectarse de lo que está haciendo, debido a las fuertes dosis de disfrute y concentración experimentadas” (Salanova & Schaufeli, 2009, p.109). Comprende los ítems: 3, 6, 9, 11, 14, 16.</p>	
--	--	--	---	--

MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	<p>Para el análisis de los datos obtenidos se procedió a elaborar una sábana de datos utilizando el programa Microsoft Excel 2013, frente a la cual se aplicaron los pasos siguientes:</p> <p>Para la validez de contenido, se utilizó el índice V de Aiken, así como la aplicación del criterio de 10 jueces expertos en materia organizacional y gestión de recursos humanos.</p> <p>Para la validez de constructo se procedió a trabajar con el programa Factor 10.3, usando el análisis factorial exploratorio, para establecer la composición real del instrumento en la población objetivo. De igual modo, se aplicó un análisis factorial confirmatorio para corroborar dicha información mediante el Programa IBM SPSS AMOS Versión 23.</p> <p>En cuanto a la validez de criterio, se trabajó el índice de correlación Spearman, debido a que la población no presentó una distribución normal.</p>
------------------------------	---

	<p>Con respecto a la confiabilidad, se empleó el coeficiente Alfa Ordinal, puesto que de acuerdo a Elousa y a fin de conocer la consistencia interna de cada una de las subescala.</p> <p>Finalmente, todos los resultados obtenidos fueron plasmados en tablas según normas APA</p>
--	--